

22.11.2019

EOAK/192/2019

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä**

## **LIIKENNEVAKUUTUSASIAN KÄSITTELYAIKA JA TIEDUSTELUUN VASTAAMINEN**

### **1 KANTELU**

Kantelija, asiamiehenään - - -, arvosteli kirjoituksessaan OP Vakuutus Oy:n menettelyä hänen liikennevakuutusasiassaan. Kantelija kertoi jättäneensä korvaushakemuksensa yhtiöön 29.5.2018. Yhtiö ei ollut kuitenkaan antanut päätöstä kantelupäivään mennessä eikä ollut myöskään vastannut asian käsittelyä koskeviin tiedusteluihin.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta Finanssivalvonta antoi oheisen 20.2.2019 päivätyn lausunnon.

### **3 RATKAISU**

#### 3.1 Selvitys tapahtumista

*OP Vakuutus Oy:n selvitys*

Finanssivalvonta oli lausuntoaan varten hankkinut OP Vakuutus Oy:ltä selvityksen.

Yhtiön mukaan kantelijan liikennevahinko on sattunut vuonna 1974 ja yhtiö on korvannut kantelijalle 50 %:n työkyvyttömyyseläkettä vuodesta 1976 alkaen.

Kantelija oli sittemmin vaatinut 100 % työkyvyttömyyseläkettä. Liikennevahinkolautakunta antoi 9.8.2017 päivätyn lausunnon asiaan katsoen 50 %:n korvaustason oikeaksi. Yhtiö antoi tämän jälkeen 12.12.2017 tämän mukaisen valituskelpoisen päätöksen kantelijalle.

Kantelija oli puhelimitse 30.11.2017 vaatinut edelleen 100 % työkyvyttömyyseläkettä sekä menettämiensä palomiehen varallaolokorvausten korvaamista vuodesta 2008 lukien, ja luvannut toimittaa asiaan lisäselvityksiä, kuten 2.10.2008 päivätyn lääkärinlausunnon, jonka mukaan hän ei ole enää savusukelluskelpoinen.

Tämän jälkeen kantelija on 19.12.2017 päivätyllä hakemuksella vaatinut kirjallisesti itseoikaisua 12.12.2017 päätökseen ja vaatinut edelleen 100 %:n työkyvyttömyyseläkettä sekä varallaolokorvausten korvaamista. Yhtiölle on toimitettu joitain lisäselvityksiä. Lisäksi kantelijaa on pyydetty toimittamaan edellä mainittu lääkärinlausunto.

Kantelija esitti 29.5.2018 päivätyn kirjallisen korvausvaatimuksen palomiehen varallaolokorvausten ansiomenetyksestä liikennevahingon seurauksena ja toimitti selvitystä asiassa. Vaatimus ja selvitykset ovat saapuneet yhtiöön 4.6.2018. Edellä kerrotun jälkeen kantelija ja hänen asiamiehensä ovat useaan kertaan olleet yhteydessä yhtiöön ja kyselleet muun muassa itseoikaisuasian etenemisestä.

Yhtiö myöntää selvityksessään, että kantelijan korvausasian käsittely ei ole edennyt yhtiössä täysin viivytyksettä ja hyvän hallinnon menettelytapojen mukaisesti. Varallaolokorvauksen ansiomenetystä koskeva vaatimus vuodesta 2008 saakka on ollut yhtiölle uusi vaatimus eikä sitä ole ollut huomioituna aikaisemmissa työkyvyttömyyseläkepäätöksissä. Asia on vaatinut uuden syy-yhteysharkinnan korvattavuudesta liikennevahingon lukuun.

Yhtiön mukaan sille on saapunut lisäselvitystä toukokuun lopussa 2018, mitä ennen asiaa ei ole voitu käsitellä. Tämän jälkeen asian käsittelyssä on tapahtunut yhtiön mukaan tarpeetonta viivettä. Niin ikään kantelijan asiamiehen tiedusteluihin vastaamisessa on tapahtunut inhimillinen virhe, koska sähköpostit ovat ohjautuneet käsittelijän henkilökohtaiseen sähköpostiin eikä niitä ole huomattu viedä asianmukaisesti käsittelyjärjestelmään, tai vastata asiamiehelle.

Yhtiö on ilmoittanut ryhtyneensä toimenpiteisiin vastaavanlaisten erehdysten välttämiseksi ja pyytänyt, että selvityspyynnöt ja lisäselvitykset jatkossa lähetettäisiin liikenteen henkilövahinkojen yhteiskäyttöiseen sähköpostilaatikkoon.

Lisäksi yhtiö on ilmoittanut ryhtyneensä välittömiin toimenpiteisiin lisäselvityksen pyytämiseksi kantelijalta itseltään ja muualta. Yhtiö kertoo antavansa asiassa päätöksen välittömästi saatuaan tarpeelliset lisäselvitykset kokonaiskorvausasteen määrittämiseksi sekä kantelijan oikeudesta korvaukseen vaadittujen varallaolokorvausten ansionmenetysten osalta.

### *Finanssivalvonnan lausunto yhtiön menettelystä*

Finanssivalvonta viittaa lausuntonaan siihen, että yhtiö katsoo itsekkin selvityksessään, että kantelijan asian käsittely ei ole edennyt täysin viivytyksettä ja hyvän hallinnon menettelytapojen mukaisesti.

Finanssivalvonnan mukaan yhtiö ei esitä viiveelle mitään erityistä syytä, mutta kyseessä on ilmeisesti yksittäistapaus. Finanssivalvonnan tiedossa ei ole vuosilta 2016–2019 muita tapauksia, jossa OP Vakuutuksessa olisi ilmennyt viivettä korvausasian käsittelyssä.

Niin ikään tiedusteluihin vastaamisessa on Finanssivalvonnan mukaan tapahtunut edellä kuvattuja inhimillisiä erehdyksiä. Yhtiö on kertomansa mukaan ryhtynyt toimenpiteisiin, jotta jatkossa välttyttäisiin vastaavanlaisilta tapauksilta.

Finanssivalvonta katsoo, että kantelijan tapaus, jossa hyvän hallinnon menettelytapoja ei ole täysin noudatettu, on erittäin valitettava, mutta että yhtiö on ryhtynyt riittäviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Finanssivalvonta ilmoittaa seuraavansa tilannetta.

## 3.2 Asian arviointi

### *Oikeusohjeita*

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi ilman aiheetonta viivytyksiä. Lainkohdan toisen momentin mukaan hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hallintolain 23 §:ssä käsittelyn viivytyksettömyys on kirjattu viranomaista velvoittavaan muotoon, sillä ensimmäinen momentti velvoittaa käsittelemään asian ilman aiheetonta viivytyksiä. Pykälän toisen momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Hallintolakia sovelletaan vakuutuslaitosten toimintaan siltä osin kuin ne hoitavat lakisääteistä pakollista vakuutusta ja siten julkista hallintotehtävää. Lakisääteinen pakollinen liikennevakuutus on yksi tällainen vakuutuslaji.

Liikennevakuutuslaki sisältää vakuutusyhtiöitä velvoittavia nimenomaisia säännöksiä korvausasian käsittelemiseksi. Lain 62 § 1 momentin mukaan vakuutusyhtiön on aloitettava korvausasian selvittäminen viipymättä ja viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa vireilletulosta. Vakuutusyhtiön on suoritettava korvaus tai ilmoitettava, ettei korvausta suoriteta, joutuisasti ja viimeistään kuukauden kuluttua siitä, kun se on saanut vakuutus sopimuslain 69 §:ssä tarkoitetut asiakirjat ja tiedot ja muun riittävän selvityksen (2 mom.). Jos vastuu korvauksesta on epäselvä tai jos korvauksen suuruutta ei ole voitu kokonaan määritellä, vakuutusyhtiön on 2 momentissa säädetyn estämättä kolmen kuukauden kuluessa siitä päivästä, jona vahinkoa kärsinyt on esittänyt vaatimuksensa, annettava siihen perusteltu vastaus (3 mom.).

Hallituksen esityksessä liikennevakuutuslaiksi (HE 123/2015) on näiltä osin todettu, että pykälä täydentää eräitä vakuutusyhtiöiden korvauskäsittelyyn sovellettavia hallintolain ja vakuutus sopimuslain säännöksiä. Vakuutusyhtiön olisi aloitettava asian selvittäminen viipymättä ja viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa korvausasian vireille tulosta. Korvausasia tulee vireille pääsääntöisesti, kun vahinkoilmoitus tai muu vastaava tieto vahingosta on saapunut vakuutusyhtiöön. Esityksen mukaan tällä pyritään nopeuttamaan päätöksen antamista korvausasiassa ja estämään se, että pykälän tarkoittama määräaika siirtyisi sen vuoksi, ettei vakuutusyhtiö ryhdy selvittämään asiaa. Siihen, että selvitys tulee tehdä viivytyksettä, kuuluu muun muassa se, että kaikki tarvittavat selvitykset pyritään hankkimaan mahdollisuuksien mukaan samalla kertaa. Lisäksi vakuutusyhtiön on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot ja selvitykset.

Esityksen mukaan pykälän 2 momentissa säädettäisiin päätöksen antamista koskevasta määräajasta, joka koskee sekä henkilö- että esinevahinkoja. Pykälän mukaan vakuutusyhtiön on suoritettava korvaus tai ilmoitettava, ettei korvausta suoriteta, joutuisasti ja viimeistään kuukauden kuluttua siitä, kun se on saanut vakuutus sopimuslain 69 §:ssä tarkoitetut asiakirjat ja tiedot ja muun riittävän selvityksen. Muulla riittävällä selvityksellä tarkoitetaan muun muassa vakuutusyhtiön 1 momentissa tarkoitetun selvitysvelvollisuuden perusteella oma-aloitteisesti hankkimaa selvitystä, kuten ulkopuolisen lääkäri lausunnon hankkimista. Myös lausunnon pyytäminen liikennevahinkolautakunnalta 66 §:n mukaan olisi osa riittävän selvityksen hankkimista ja määräaika alkaisi vasta näihin toimenpiteisiin kuluneen ajan päätyttyä. Päätöksen antamista koskeva määräaika lyhenisi henkilövahingoissa merkittävästi voimassa olevasta kolmen kuukauden määräajasta, joka ilmenee välillisesti voimassa olevan lain 12 a §:n 2 momentista, jossa säädetään viivästyneelle korvaukselle maksettavasta korvauksen korotuksesta. Muutoksella on tarkoitus jouduttaa henkilövahinkojen käsittelyä ja päätöksen antoa vakuutusyhtiössä.

#### *Yhtiön menettely kantelijan asiassa*

OP Vakuutus Oy:n menettelyä nyt puheena olevassa asiassa on nähdäkseni arvioitava ennen kaikkea toukokuun loppupuolelta 2018 alkaen. Tuolloin kantelija oli toimittanut hakemuksen ja selvitystä palomiehen varallaolokorvauksen menettämisestä aiheutuneesta ansionmenetyksestä. Sanottu vaatimus on yhtiön mukaan ollut sille uusi.

Saamani selvityksen perusteella katson, että yhtiön menettely asian selvittämisessä ei täytä edellä selostettuja hallintolain ja liikennevakuutuslain säännöksiä. Saamani selvityksen perusteella asia ei näyttäisi edenneen yhtiössä lainkaan kesäkuun 2018 jälkeen aina kantelun johdosta annettuun selvitykseen saakka.

Yhtiö ei ole omankaan ilmoituksensa mukaan myöskään vastannut kantelijan ja hänen asiamiehensä kesäkuun 2018 jälkeen lähettämiin tiedusteluihin. Näiltä osin selvityksessä todetaan, että viestit olisivat ohjautuneet erehdyksessä käsittelijän henkilökohtaiseen sähköpostiin. Yhtiö on ilmoittanut toimista, joilla se pyrkii ohjaamaan tiedustelut jatkossa henkilövahinkojen yhteiseen sähköpostilaatikkoon tämänkaltaisten erehdysten välttämiseksi. Pidän toimenpidettä tarpeellisenä, mutta totean lisäksi, että käsitykseni mukaan yhtiön tulisi myös ohjeistaa työntekijöitään siirtämään henkilökohtaiseen sähköpostiinsa saapuneet tiedustelut sanottuun yhteislaatikkoon ja joka tapauksessa varmistamaan, että tiedusteluihin tullaan vastaamaan asianmukaisesti ilman aiheetonta viivytystä.

Yhtiöstä puhelimitse 19.11.2019 saadun tiedon mukaan yhtiö on pyytänyt helmikuussa ja toukokuussa 2019 kantelijaa toimittamaan asiaan lisäselvitystä. Se on saanut lisäselvitystä kesäkuussa ja lokakuussa. Yhtiö on pyytänyt marraskuun alkupuolella asiaan lausuntoa liikennevahinkolautakunnalta, jossa asia on parhaillaan vireillä.

Kantelijan palomiehen varallaolokorvauksen menettämisen korvaamisen sisältävän ansionmenetyskorvausasian käsittely on siis jo tähän mennessä kestänyt kesäkuusta 2018 laskien lähes 1,5 vuotta. Tuosta ajasta ensimmäisten kahdeksan kuukauden aikana ei asia näyttäisi kantelijan näkökulmasta katsottuna edenneen lainkaan. Yhtiön mukaan asia on vaatinut uuden syy-yhteysharkinnan tekemistä. Käsitykseni mukaan tällä ei kuitenkaan voida perustella alkuvaiheen pitkää passiivista jaksoa. Yhtiön menettelyn moitittavuutta lisää nähdäkseni se, että samanaikaisesti yhtiö oli laiminlyönyt vastata kantelijan tiedusteluihin.

Finanssivalvonnalla ei ole ilmoituksensa mukaan tiedossa korvausasioiden käsittelyn viivästyksiä OP Vakuutus Oy:ssä ja sen mukaan kyseessä on ilmeisesti yksittäistapaus. Se onkin toivottavaa, sillä nähdäkseni yhtiön menettely kantelijan asian käsittelyssä osoittaa merkittävää huolimattomuutta suhteessa korvausasioiden viivytyksettömän ja asianmukaisen käsittelyn turvaamista koskeviin säännöksiin. Käsitykseni mukaan yhtiön tulee tarkastella korvausprosessiaan kriittisesti, jotta tämänkaltaisia laiminlyöntejä ei jatkossa tapahdu.

#### **4 TOIMENPITEET**

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan OP Vakuutus Oy:lle huomautuksen vastaisen varalle edellä kohdassa 3.2 selostetusta lainvastaisesta menettelystä.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni OP Vakuutus Oy:lle.